Plan d'action 1999 • 2000

La gestion par résultats

Aide financière
AUX ÉTUDES

106-01128/

Table des matières

1 Présentation

1.1 L'Aide financière aux études 5
1.2 Mission, mandat et programmes 5
1.3 Structure organisationnelle 6
1.4 Bénéficiaires, produits et services 7

2 Enjeux et orientations stratégiques 10

3 Objectifs généraux et particuliers 11

3.1 Objectif portant sur l'amélioration du Programme de prêts et bourses 11
3.2 Objectif portant sur l'implantation des nouvelles technologies 12
3.3 Objectif portant sur le rendement et le coût des opérations 13
3.4 Objectif portant sur la qualité des services 14

4 Critères permettant de vérifier l'atteinte des objectifs 15

5 Indicateurs de rendement et résultats recherchés pour 1999-2000 16

5.1 Indicateurs particuliers - Programmes et recherche 16
5.2 Indicateurs particuliers - Développement technologique et soutien aux opérations 16
5.3 Indicateurs particuliers - Attribution de l'aide 17
5.4 Indicateurs particuliers - Gestion des prêts 18
5.5 Indicateurs particuliers - Secrétariat aux demandes dérogatoires 19
5.6 Indicateur particulier - Bureau de révision 19
5.7 Indicateurs particuliers - Bureau des plaintes 19
5.8 Indicateurs particuliers - Aide financière aux études 19

6 Indicateurs de qualité et résultats recherchés pour 1999-2000 20

6.1 Indicateurs communs - Tous les services de l'Aide financière aux études 20

7 Ressources nécessaires 21

8 Facteurs de contingence 22

9 Approbation du plan d'action 23

Annexes

Annexe 1

Critères permettant de vérifier l'atteinte des objectifs - Qualité des services 25

Annexe 2

Budget de l'Aide financière aux études pour 1999-2000 26

1 Présentation

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par une modification adoptée le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service (UAS) du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ces lois et règlements assurent à la population québécoise et aux bénéficiaires de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et ce, conformément à la volonté du gouvernement de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence et l'efficacité de ses services.

1.2 Mission, mandat et programmes

La mission de l'Aide financière aux études consiste à favoriser l'accès aux études secondaires professionnelles, aux études collégiales et aux études universitaires à temps plein. En effet, bien que le Programme de prêts et bourses se fonde sur le principe selon lequel les élèves, les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études, son objectif principal est de lever l'obstacle du manque de ressources pour la poursuite d'études à temps plein par l'attribution d'une aide financière adéquate à toute personne qui en a la volonté et la capacité. Pour accomplir cette mission, l'Aide financière aux études assure l'application de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Au programme principal se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de remboursement différé, pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette;
- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme de bourses d'études en langue seconde (cours d'été);
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme d'allocations pour des besoins particuliers.

1.3 Structure organisationnelle

Les orientations sur lesquelles est fondé le cadre d'organisation de l'Aide financière aux études tiennent compte des étapes qui composent les processus d'attribution et de gestion de l'aide.

En effet, sous la responsabilité d'une direction générale, l'Aide financière aux études est constituée de quatre directions et de deux unités de recours : la Direction des programmes et de la recherche, la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution, la Direction de la gestion des prêts, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires.

L'Aide financière aux études a fait l'objet d'une restructuration au cours de l'année 1998 de façon à favoriser une grande délégation de pouvoirs et à accroître la responsabilité des unités administratives.

Ainsi, la direction de l'Aide financière aux études coordonne les opérations de toutes les unités administratives de l'unité autonome de service. Elle est chargée de la réalisation de la mission de l'Aide financière aux études, qui consiste à favoriser l'accès aux études secondaires (formation professionnelle), collégiales et universitaires, par l'attribution d'une aide financière aux élèves, aux étudiantes et étudiants.

La Direction des programmes et de la recherche est responsable de la planification, de l'orientation et de la coordination des travaux nécessaires à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques et des programmes d'aide financière aux études.

La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations conçoit, maintient, développe et gère l'ensemble des systèmes administratifs et informatiques permettant de soutenir les activités des unités administratives et de fournir aux bénéficiaires des technologies et des liens de communication efficaces. Elle assure la gestion documentaire des dossiers d'aide financière.

La Direction des services à la clientèle et de l'attribution assure les opérations relatives à la détermination de l'admissibilité des demandeurs d'aide et à l'attribution de l'aide accordée ainsi que celles reliées aux services de consultation qui leur sont offerts de même qu'aux partenaires et à la population en général, dans le cadre des programmes d'aide financière aux études et en vertu des lois et règlements en vigueur. Elle établit et entretient des relations avec les partenaires des établissements d'enseignement.

La Direction de la gestion des prêts assure les opérations qui découlent des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au sujet du paiement des intérêts sur les prêts pour études autorisés. Elle traite les réclamations des établissements financiers pour les pertes de capital et d'intérêts. Elle est chargée également du recouvrement des sommes à récupérer ainsi que de l'administration des programmes d'aide financière destinés aux ex-étudiantes et ex-étudiants en situation financière précaire. Elle est en relation constante avec les établissements financiers.

Quant au Bureau de révision, il est chargé de réexaminer, à la demande d'une ou d'un élève, d'une étudiante ou d'un étudiant, la décision rendue par l'Aide

financière aux études concernant son admissibilité au Programme de prêts et bourses ou d'évaluer de nouveau le montant de l'aide allouée.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise par un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité des demandes dérogatoires. Le Comité examine alors la requête pour ensuite donner un avis au ministre, qui prendra une décision.

Dans l'accomplissement de son mandat, l'Aide financière aux études reçoit l'appui des 275 établissements d'enseignement des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire. Les modalités de cette collaboration sont assujetties à un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études compte sur ses interlocuteurs des quelque 2 000 établissements financiers du Québec pour assurer la gestion des prêts pour études.

1.4 Bénéficiaires, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire et étudiante des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

Sur le plan du processus opérationnel, l'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide financière tandis que le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec les ex-étudiantes et ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits en matière d'aide financière.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du programme fédéral de bourses d'études en langue seconde dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle.

Au cours de l'année d'attribution 1999-2000, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 177 000 demandes de prêt, 114 000 demandes de bourse, 10 500 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 8 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 140 000 demandes de changement de situation de même que de quelque 30 000 demandes de renseignements supplémentaires et 12 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur.

Il faut noter que le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera entre 1 000 et 1 500 personnes par mois et fournira des renseignements

par téléphone à plus de 50 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra au-delà de 535 000 appels.

Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits en matière de prêts pour études.

L'Aide financière aux études paie aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus relativement aux prêts autorisés pour la durée des études à temps plein des bénéficiaires ou encore en vertu du Programme de remboursement différé, pour les personnes en situation financière précaire.

Les bénéficiaires encaissent les certificats de prêt dans les établissements financiers reconnus.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne paie pas ses dettes à la fin de ses études ou ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule ou rembourse la réclamation à l'établissement financier, se substituant ainsi à l'emprunteuse ou à l'emprunteur.

L'Aide financière aux études compte aussi parmi ses bénéficiaires des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne la période de remboursement de leur dette.

Ainsi, l'Aide financière aux études traitera quelque 55 000 dossiers de recouvrement dans le but de conclure des ententes de remboursement.

Sur le plan du processus de soutien, l'Aide financière aux études est responsable des tâches suivantes :

- la mise à jour du Programme de prêts et bourses;
- le développement et la mise à jour des systèmes informatiques nécessaires à son fonctionnement;
- l'ouverture et le classement de quelque 700 000 enveloppes reçues par courrier;
- la saisie et la validation des données;
- le traitement et l'analyse des formulaires;
- l'attribution de l'aide financière;
- le traitement des demandes des personnes qui désirent signaler un changement de situation ou une erreur dans leur dossier;
- la transmission, par écrit, de demandes de renseignements complémentaires aux personnes dont le dossier est incorrect ou incomplet;
- la vérification et la micrographie des dossiers des élèves, des étudiantes et des étudiants;
- la production et la mise à jour des formulaires de demande d'aide financière et des guides afférents;

- la publication des brochures qui servent à renseigner la population scolaire et étudiante sur le Programme de prêts et bourses et les autres programmes dont l'Aide financière aux études assure la gestion;
- le service d'accueil et de renseignements qui reçoit les bénéficiaires éventuels et qui offre le service de consultation téléphonique;
- la préparation de communiqués, de relevés pour usage fiscal ainsi que d'états de compte;
- la vérification du statut d'étudiant à temps plein;
- la gestion du programme fédéral de bourses d'études en langue seconde;
- la formation et le soutien technique destinés aux responsables de l'aide financière dans les 275 établissements d'enseignement partenaires;
- les activités du Bureau de révision, du Comité des demandes dérogatoires et du Bureau des plaintes;
- la gestion du Programme de remise de dette destiné aux entrepreneurs en vertu du programme de lancement d'entreprises du ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie;
- le contrôle financier et comptable du portefeuille des sommes à recouvrer.

2 Enjeux et orientations stratégiques

En conformité avec le plan stratégique gouvernemental, l'Aide financière aux études entend contribuer à l'amélioration des services publics et poursuivre, au cours de l'année 1999-2000, la mise en oeuvre des nouvelles technologies de l'information et des communications dans ses rapports avec la population qu'elle sert. Par ces actions, elle désire accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires aux différentes opérations, en apportant les améliorations suivantes à ses processus de gestion :

- amélioration du Programme de prêts et bourses au regard de la population scolaire et étudiante;
- simplification des communications avec les bénéficiaires de l'Aide financière aux études;
- maintien et respect des indicateurs de performance (rendement, coût et qualité);
- utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications pour le renouvellement de ses systèmes;
- utilisation de l'autoroute de l'information dans les communications et les échanges de renseignements avec la population scolaire et étudiante de même qu'avec ses partenaires;
- mise en oeuvre d'un environnement intégré d'imagerie pour l'archivage des documents et d'un environnement de gestion automatisée des processus.

La réalisation de ces projets s'échelonnera sur un peu plus de trois ans. Selon l'échéancier, toutes ces améliorations seraient en vigueur à compter de 2002.

Objectifs généraux et particuliers

3

En considération des orientations stratégiques qu'elle a définies, l'Aide financière aux études vise, par son plan d'action 1999-2000, à contribuer à l'atteinte des objectifs généraux suivants :

- adapter le *Programme de prêts et bourses* aux nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doivent faire face le gouvernement et la population scolaire et étudiante;
- accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et des communications;
- maintenir l'efficacité des opérations de soutien et, si possible, en diminuer les coûts par des efforts de rationalisation;
- améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjoints ou répondants, aux partenaires et aux fournisseurs.

Pour chacun des quatre objectifs stratégiques énoncés ci-dessus, l'Aide financière aux études a déterminé des objectifs particuliers et des critères pour vérifier les résultats obtenus à la fin de la prochaine année. Les principaux éléments du plan d'action 1999-2000 sont présentés ci-après.

3.1 Objectif portant sur l'amélioration du Programme des prêts et bourses

Le premier objectif général consiste à :

adapter le Programme de prêts et bourses en considération des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doivent faire face le gouvernement et la population scolaire et étudiante.

- ***En ce qui concerne les programmes et la recherche, l'Aide financière aux études entend :***

- entreprendre des études prospectives permettant de mieux connaître la population scolaire et étudiante et ses besoins et de proposer, s'il y a lieu, les modifications nécessaires au programme;
- soutenir la mise en place du nouveau Programme de remise de dette;
- procéder à l'évaluation du Programme de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- donner la suite appropriée au rapport sur le remboursement proportionnel au revenu (RPR) et le partage du risque;
- donner la suite appropriée à l'étude du dossier sur le programme études–travail;
- assurer la diffusion du rapport statistique dans les plus brefs délais suivant la fin du cycle d'attribution.

3.2 Objectif portant sur l'implantation des nouvelles technologies

Le deuxième objectif général consiste à :

accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et des communications.

- ***En ce qui concerne le développement technologique et le soutien aux opérations, l'Aide financière aux études entend :***
  - terminer l'architecture du projet de modernisation des technologies de l'information et des communications;
  - procéder par étapes à la mise en oeuvre d'un environnement intégré d'imagerie électronique et de gestion automatisée des processus;
  - offrir aux établissements d'enseignement la possibilité d'utiliser le procédé de demandes de changement par les réseaux (DC–Réseaux);
  - assurer, dans neuf établissements pilotes, l'implantation du renouvellement des demandes d'aide au moyen du réseau Internet, puis la généraliser graduellement à l'ensemble de la population scolaire et étudiante;
  - assurer l'application de l'entente conclue avec le ministère du Revenu du Québec aux fins de la vérification des revenus des bénéficiaires d'une aide financière et du recouvrement des dettes d'études.

- ***En ce qui concerne l'attribution de prêts et de bourses, l'Aide financière aux études entend :***
  - consolider le réseau d'échange de renseignements avec ses partenaires et les unités administratives du Ministère;
  - établir un lien de communication direct avec les bénéficiaires d'une aide financière;
  - poursuivre la révision du protocole d'entente convenu avec les établissements d'enseignement afin d'assurer les services d'aide financière.

- ***En ce qui concerne la gestion des prêts, l'Aide financière aux études entend :***
  - modifier le document « Certificat de prêt » pour y inclure une disposition de consentement permettant une vérification de crédit, le cas échéant.

- ***En ce qui concerne le recours, l'Aide financière aux études entend :***
  - maintenir le processus amélioré lié aux demandes dérogatoires;
  - régulariser le flot des demandes de révision selon le mandat qui lui a été confié en vertu de la Loi sur l'aide financière aux études.

3.3 Objectif portant sur le rendement et le coût des technologies

Le troisième objectif consiste à :

maintenir l'efficacité des opérations de soutien et, si possible, en diminuer les coûts par des efforts de rationalisation.

- ***En ce qui concerne l'Aide financière aux études, la direction entend :***
  - se doter d'un tableau de bord de gestion afin de suivre le déroulement de l'ensemble de ses opérations;
  - maintenir au niveau fixé en 1998-1999 ou diminuer, si possible, le coût de revient pour l'administration du régime d'aide financière.
- ***En ce qui concerne les programmes et la recherche, l'Aide financière aux études entend :***
  - respecter les délais de traitement afin d'assurer un suivi rapide relativement aux demandes de reconnaissance des programmes pour les personnes qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec.
- ***En ce qui concerne le développement technologique et le soutien aux opérations, l'Aide financière aux études entend :***
  - assurer la réalisation du plan d'action découlant de la mise en place des nouvelles technologies;
  - assurer le soutien permettant le traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts.
- ***En ce qui concerne l'attribution de prêts et de bourses, l'Aide financière aux études entend :***
  - maintenir les délais de traitement des demandes de prêt ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu pour une première analyse;
  - maintenir les délais de traitement des demandes de bourse ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu pour une première analyse;
  - maintenir les délais de traitement des demandes de renseignements dans le temps prévu, à la suite d'une première analyse;
  - fournir au moindre coût les services dont elle a la charge.
- ***En ce qui concerne la gestion des prêts, l'Aide financière aux études entend :***
  - assurer le paiement des intérêts dus aux établissements financiers, une fois toutes les validations faites;
  - maintenir la valeur des réclamations annulées;
  - accroître le montant des créances recouvrées;
  - fournir au moindre coût les services dont elle a la charge.
- ***En ce qui concerne le recours, l'Aide financière aux études entend :***
  - améliorer le processus administratif lié aux demandes dérogatoires;
  - améliorer le processus administratif lié aux demandes de révision de dossier.

3.4 Objectif portant sur la qualité des services

Le quatrième objectif général consiste à :

améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjoints ou répondants, aux partenaires et aux fournisseurs.

- ***En ce qui concerne toutes les directions et les unités de recours, l'Aide financière aux études entend :***
  - se doter d'une politique de communication conforme aux orientations définies;
  - assurer l'accessibilité à ses services;
  - simplifier et faciliter les démarches de la population scolaire et étudiante;
  - donner des renseignements complets et fiables;
  - assurer, de concert avec ses partenaires, un service courtois, confidentiel et personnalisé;
  - donner aux bénéficiaires l'information utile au moment opportun;
  - communiquer par écrit une information claire dans une langue de qualité;
  - accentuer la concertation et la collaboration au sein de l'unité autonome de service et entre celle-ci et ses partenaires;
  - porter une attention particulière aux requêtes, aux suggestions, aux plaintes et aux commentaires reçus.

Critères permettant de vérifier l'atteinte des objectifs

4

L'atteinte des objectifs que s'est fixés l'Aide financière aux études, pour l'année 1999-2000, sera évaluée en considérant les résultats obtenus et la qualité de ses produits et services. Afin de mesurer sa performance et sa compétence en ce qui a trait à ses activités, l'Aide financière aux études a déterminé six critères, dont la définition figure à l'annexe 1. Ces critères sont : le service global, le contrat, la livraison du produit, l'accueil, l'accessibilité et la prestation de service. Les trois premiers critères renvoient plus particulièrement aux résultats obtenus, alors que les trois autres se rapportent principalement à la qualité.

À l'aide d'indicateurs particuliers à ces deux catégories de critères et pour chacune des directions et des unités de recours, l'Aide financière aux études entend avoir maintenu, au terme de l'année 1999-2000, le niveau d'efficacité atteint depuis quelques années.

5 Indicateurs de rendement et résultats recherchés pour 1999-2000

Les indicateurs retenus au regard des trois premiers critères se fondent sur les délais de réalisation, sur le respect des échéanciers prévus de même que sur les coûts de revient par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du régime d'aide financière.

5.1 Indicateurs particuliers • Programmes et recherches

- ***Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter de leur date de réception.***

  Le résultat recherché consiste à vérifier 80 p. 100 des demandes reçues et à produire un accusé de réception ou une demande de renseignements dans un délai maximal de trois semaines.

- ***Délai d'analyse des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter du moment où le dossier est complet.***

  Le résultat recherché consiste à produire 80 p. 100 des recommandations à l'intention du ministre de l'Éducation dans un délai maximal de trois semaines.

5.2 Indicateurs particuliers • Développement technologique et soutien aux opérations

- ***Délai de traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts.***

  Le résultat recherché consiste à traiter 100 p. 100 du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire selon le calendrier du cycle 1999-2000, et ce, dans un délai moyen de quatre jours.

- ***Respect de l'échéancier relatif aux projets de développement et d'harmonisation à l'Aide financière aux études.***

  Le résultat recherché consiste à :

  - donner suite au projet pilote afin de permettre aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants des établissements d'enseignement de faire le renouvellement de leur demande d'aide financière au moyen du réseau Internet;
  - permettre aux établissements d'enseignement partenaires de l'Aide financière aux études de procéder directement à des modifications au dossier des élèves, des étudiantes et des étudiants;
  - établir le calendrier de production pour le cycle 2000-2001;
  - saisir et valider les données relatives aux demandes d'aide financière dans les délais fixés.

5.3 Indicateurs particuliers • Attribution de l'aide

Certificat de prêt

- ***Délai de traitement des demandes de prêt pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.***

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt dans un délai maximal de six semaines, et ce, pour toutes les demandes reçues après le 15 avril, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

- ***Délai de traitement des demandes de prêt jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.***

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt jugées prioritaires dans un délai maximal de trois semaines, et ce, pour toutes les demandes reçues après le 15 avril, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

- ***Délai de traitement des renseignements supplémentaires relativement à des demandes (prêts et bourses) pour lesquelles une analyse a été effectuée dans le délai fixé.***

  Le résultat recherché consiste à analyser tous les renseignements supplémentaires reçus dans un délai maximal de quatre semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Bourses

- ***Délai de traitement des demandes de bourse pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.***

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de bourse dans un délai maximal de six semaines, et ce, pour toutes les demandes reçues, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

- ***Délai de traitement des demandes de bourse jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.***

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 de toutes les demandes de bourse jugées prioritaires, à la suite de l'acheminement des déclarations de situation réelle, dans un délai maximal de trois semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

- ***Coût de revient moyen de l'attribution de l'aide par demande traitée.***

  Pour établir cet indicateur, il faut mettre en relation le coût de fonctionnement annuel total en ce qui a trait à l'activité « attribution de l'aide » et le nombre de demandes d'aide financière reçues.

  Le résultat recherché consiste à maintenir le coût direct moyen à 28 $ par demande d'aide financière.

5.4 Indicateurs particuliers • Gestion des prêts

- ***Coût de revient moyen de la gestion des prêts par dossier traité.***

  Pour établir cet indicateur, il faut mettre en relation le coût de fonctionnement annuel total en ce qui a trait à l'activité « gestion des prêts » et le nombre de dossiers traités.

  Le résultat recherché consiste à maintenir le coût direct moyen à 15 $ par dossier traité.

Paiement des intérêts dus aux établissements financiers

- ***Nombre de transactions complètes qui ont fait l'objet d'un paiement d'intérêts dus par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu à un paiement d'intérêts.***

  Le résultat recherché consiste à verser les intérêts au plus tard 45 jours après la fin de chaque tranche de deux mois, et ce, dans 90 p. 100 des transactions soumises par les établissements financiers.

Paiement des réclamations aux établissements financiers

- ***Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées.***

  Le résultat recherché consiste à annuler au-delà de 20 p. 100 de la valeur totale des réclamations pour les prêts dont le remboursement est en défaut, présentées par les établissements financiers à l'Aide financière aux études pour quelque motif que ce soit.

Recouvrement

- ***Coût de revient moyen par dollar recouvré dans la gestion des prêts.***

  Le résultat recherché consiste à maintenir à 0,05 $ par dollar recouvré ou à diminuer le coût direct moyen dans la gestion des prêts.

  Ce coût de revient sert à établir la relation entre les ressources financières investies et les recettes. Les coûts de recouvrement qu'il y a lieu de considérer sont directs et indirects.

  Il est généralement admis que les coûts indirects (loyer, équipement, services centraux ministériels et gouvernementaux) équivalent à 100 p. 100 des coûts directs.

- ***Montant des effets de commerce reçus dans l'année par rapport au solde des comptes débiteurs percevables au 31 mars de l'année antérieure.***

  Le résultat recherché consiste à percevoir des effets de commerce représentant 12 p. 100 du solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année antérieure (392,4 M$). Sont exclus des comptes débiteurs les dossiers non encore échus du *Programme de remboursement différé* de même que les dossiers de faillites.

- ***Montant des effets de commerce reçus par rapport au montant des effets de commerce à percevoir.***

  Le résultat recherché consiste à percevoir des effets de commerce pour une valeur de 48 M$, par rapport à 39,7 M$ en 1998-1999.

Cet objectif tient compte du fait que, dans le cadre d'un projet spécial de trois ans visant l'amélioration du recouvrement des créances liées à l'Aide financière aux études, le nombre des employées et employés du service affectés au recouvrement de créances courantes est passé de 15 à 24 et celui des employées et employés affectés au recouvrement d'autres créances, de 4 à 9. De plus, le recouvrement des créances douteuses liées aux débitrices et aux débiteurs résidant hors du Québec a été confié à une agence de recouvrement à compter du mois d'octobre 1998.

5.5 Indicateurs particuliers • Secrétariat aux demandes de dérogatoires

- ***Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter de la date de leur réception à l'Aide financière aux études.***

  Le résultat recherché consiste à constituer, pour analyse, 80 p. 100 des dossiers recevables dans un délai de 21 jours.

- ***Délai d'analyse des demandes dérogatoires à compter du moment où le dossier est complet.***

  Le résultat recherché consiste à obtenir une réponse à 80 p. 100 des demandes soumises au Comité d'examen des demandes dérogatoires dans un délai de 60 jours.

5.6 Indicateurs particuliers • Bureau de révision

- ***Délai de traitement des demandes de révision de dossier à compter de leur date de réception à l'Aide financière aux études.***

  Le résultat recherché consiste à fournir une réponse à 80 p. 100 des demandes dans un délai de 30 jours à compter du moment où le dossier est complet.

5.7 Indicateurs particuliers • Bureau des plaintes

- ***Délai de traitement des plaintes à compter de la date de leur réception à l'Aide financière aux études.***

  Le résultat recherché consiste à fournir une réponse à 100 p. 100 des plaintes dans un délai de 20 jours.

5.8 Indicateurs particuliers • Aide financière aux études

- ***Coût de revient moyen par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du régime d'aide financière.***

  Cet indicateur donne une vue d'ensemble de la situation. Il est établi en comparant le coût de fonctionnement annuel total de l'Aide financière aux études et le nombre de bénéficiaires.

  Le résultat recherché consiste à établir ce coût direct moyen à 36 $.

6 Indicateurs de qualité et résultats recherchés pour 1999-2000

Les indicateurs retenus au regard de l'accueil, de l'accessibilité et de la prestation de service se fondent principalement sur l'intérêt manifesté à l'élève, à l'étudiante ou à l'étudiant, sur les mécanismes par lesquels une personne peut facilement avoir accès aux services dont elle a besoin et sur ceux mis en place pour recueillir son opinion sur les services rendus.

6.1 Indicateurs communs • Tous les services de l'Aide financière aux études

- ***Capacité de l'Aide financière aux études, de ses partenaires et de ses fournisseurs à bien renseigner les élèves, les étudiantes et les étudiants sur le Programme de prêts et bourses et les autres programmes gérés par l'Aide financière aux études.***

  Le résultat recherché consiste à :

  - produire des documents, des communications et des formulaires simples, précis et clairs, et ce, dans une langue de qualité;
  - fournir, dans tous les endroits désignés, un service d'accueil et de renseignements dont les mécanismes d'accès sont connus de la population scolaire et étudiante et dont les ressources sont compétentes et disponibles.

- ***Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue.***

  Le résultat recherché consiste à rendre le service accessible à toute la population scolaire et étudiante, et ce, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sauf pendant la mise à jour du système, qui s'effectue quotidiennement entre 5 heures et 6 heures.

- ***Durée réelle de l'accessibilité au service de l'accueil et des renseignements par rapport à la durée prévue.***

  Le résultat recherché consiste à rendre accessibles à toute la population scolaire et étudiante 100 p. 100 des 331 points de service, et ce, pour toute la durée prévue à l'horaire de l'établissement visé.

- ***Taux de satisfaction des bénéficiaires au regard de la pertinence du service reçu et de la capacité de l'Aide financière aux études à répondre entièrement aux attentes de la population scolaire et étudiante.***

  Le résultat recherché consiste à atteindre ou maintenir un taux de satisfaction de 70 p. 100 pour chacun des critères suivants :

  - le service global;
  - le contrat;
  - la livraison du produit;
  - l'accueil;
  - l'accessibilité;
  - la prestation de service;

  Les moyens qui seront pris pour s'assurer de l'atteinte des taux de satisfaction des bénéficiaires seront définis dans un plan d'action à la lumière des résultats d'un sondage réalisé en 1998-1999.

Ressources nécessaires

7

Dans la structure de l'Aide financière aux études, une place considérable est réservée à la coordination de l'unité centrale avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, dans l'unité centrale même, les membres du personnel sont tous spécialisés dans un domaine particulier. Ils sont de ce fait complémentaires et appelés à se réunir fréquemment et à travailler en équipe afin de se communiquer leurs connaissances respectives au regard du *Programme de prêts et bourses*. Cette concertation a l'avantage de rendre l'action de l'Aide financière aux études plus cohérente et plus dynamique.

Pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, l'Aide financière aux études compte 184 employées et employés permanents et fait appel à du personnel occasionnel de façon cyclique.

Par ailleurs, l'annexe 2 présente le budget de l'Aide financière aux études pour 1999-2000, dont les dépenses (rémunération et fonctionnement) sont estimées à 10 628 200 $.

8 Facteurs de contingence

La réalisation et l'atteinte des objectifs de l'Aide financière aux études peuvent subir l'influence d'un certain nombre de facteurs sur lesquels l'unité autonome de service n'a que peu de contrôle :

- la mise en application des modifications législatives et réglementaires apportées au Programme de prêts et bourses en 1998-1999;
- la fluctuation du nombre de demandes d'aide financière au regard, notamment, des prévisions pour l'effectif à temps plein dans les réseaux d'enseignement visés par le Programme de prêts et bourses;
- les autres programmes gouvernementaux qui poursuivent des objectifs similaires et visent des effets semblables à ceux du Programme de prêts et bourses;
- la progression des travaux liés à l'implantation des nouvelles technologies de l'information et des communications;
- l'état des négociations relatives au renouvellement des conventions collectives dans la fonction publique.

Approbation du plan d'action

9

Le plan d'action soumis à la sous-ministre de l'Éducation a été approuvé à Québec le 31 mai 1999.

Pauline Champoux-Lesage
Sous-ministre de l'Éducation

Annexe 1

Aide financière aux études

Critères permettant de vérifier l'atteinte des objectifs • Qualité des services

Rendement

À partir d'indicateurs et d'engagements précis, il s'agit de mesurer la qualité du service offert par rapport aux critères suivants, en tenant compte des résultats atteints ou à atteindre :

- **Premier critère : le service global**
  Évaluer la ***pertinence du service rendu*** et la ***capacité du fournisseur à répondre entièrement aux attentes de la ou du bénéficiaire.***

- **Deuxième critère : le contrat**
  Établir un processus par lequel l'élève, l'étudiante ou l'étudiant de même que le fournisseur définissent une ***entente commune.*** Cela suppose le ***respect des règles en vigueur*** et la *négociation.*

- **Troisième critère : la livraison du produit**
  Évaluer la livraison du produit (le suivi de la demande) en se fondant sur les ***délais de réalisation*** et le ***respect des échéanciers fixés.***

- **Quatrième critère : l'accueil**
  Mesurer les éléments suivants : la ***courtoisie,*** le ***tact, l'intérêt manifesté à la ou au bénéficiaire,*** ce qui exige ***compétence*** et ***serviabilité.***

- **Cinquième critère : l'accessibilité**
  Vérifier dans quelle mesure l'élève, l'étudiante ou l'étudiant peut avoir facilement accès au service dont il a besoin. Cela suppose que le ***fournisseur*** soit ***clairement nommé,*** que les ***mécanismes*** pour le joindre soient *connus* et *simples* et que les *ressources* soient *disponibles* et *bien situées.*

- **Sixième critère : la prestation de service**
  Vérifier si les bénéficiaires connaissent les ***mécanismes mis en place*** pour ***recueillir leur opinion*** sur les services rendus et la ***possibilité d'obtenir une explication à la suite d'un service mal rendu.***

Annexe 2

Budget de l'Aide financière aux études pour 1999-2000

(Programme 03, élément 05)

Crédits 1999-2000 (en milliers de dollars)

	Direction 3510	Développement technol. et soutien aux opérations 3520	Services à la clientèle et de l'attribution 3530	Gestion des prêts 3540	Programmes et recherche 3550	TOTAL
Rémunération						
Cadres et assimilés	$134.5	$71.8	$182.6	$191.9	$55.2	$636.0
Autre personnel	$591.2	$906.9	$1884.1	$2338.4	$448.0	$6168.6
Personnel occasionnel	$600.0	$600.0				
TOTAL	**$1325.7**	**$978.7**	**$2066.7**	**$2530.3**	**$503.2**	**$7404.6**
Fonctionnement						
Communications (03)	$15.3	$757.3	$6.9	$15.6	$3.2	$798.3
Services (04)	$1201.3	$402.5	$14.1	$142.4	$2.5	$1762.8
Entretien (05)	$33.2	$33.2				
Loyers (06)	$0.8	$0.2	$1.0			
Fournitures (07)	$60.5	$1.5	$62.0			
Équipement (08)	$103.0	$103.0				
Amortissement	$462.9	$462.9				
Autres dépenses (11)	$0.4	$0.4				
TOTAL	**$1414.5**	**$1622.7**	**$21.0**	**$159.7**	**$5.7**	**$3223.6**
TOTAL (Rémunération et fonctionnement)	**$2740.2**	**$2601.4**	**$2087.7**	**$2690.0**	**$508.9**	**$10628.2**
Immobilisations						
Immobilisations	$6677.7	$6677.7				
TOTAL	**$6677.7**	**$6677.7**				
TOTAL GLOBAL	**$2740.2**	**$9279.1**	**$2087.7**	**$2690.0**	**$508.9**	**$17305.9**
Effectifs						
Effectif permanent	19	24	60	71	10	184
Effectif occasionnel (ETC)						
- Opérations courantes de l'AFE	11	11				
- Projet spécial de recouvrement	1	17	18			
Effectif total (ETC)	**30**	**25**	**60**	**88**	**10**	**213**